

Spelregels voor de individuele belangenbehartiging

U heeft ons om hulp gevraagd bij een probleem met uw werkgever of instelling. Op die hulp zijn de Algemene Voorwaarden Individuele Belangenbehartiging van Abvakabo FNV van toepassing. Deze voorwaarden zijn in te zien via onze website www.abvakabofnv.nl. U kunt ze ook opvragen bij Abvakabo FNV, afdeling Postkamer, postbus 3010, 2700 KT Zoetermeer, onder vermelding van Algemene Voorwaarden.

Deze brochure is niet bedoeld ter vervanging van onze algemene voorwaarden, maar om te verduidelijken wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

Wat houdt de individuele belangenbehartiging in?

Onze dienstverlening kan bestaan uit het verstrekken van informatie en advies, bemiddeling en begeleiding, en het voeren van juridische procedures. Waar mogelijk zullen wij altijd eerst proberen zonder inschakeling van de rechter tot een oplossing te komen. De contacten van onze bestuurders en vakbondsconsulenten met werkgevers kunnen hierbij goed van pas komen. Soms is het voeren van een procedure echter onvermijdelijk. Ook dan kunt u vanzelfsprekend deskundige bijstand van ons verwachten.

Wie verleent de individuele belangenbehartiging?

Uw vraag komt telefonisch binnen bij ons Contact Center op het hoofdkantoor van Abvakabo FNV in Zoetermeer op het nummer 0900 22 825 22. Onze medewerk(st)ers van het Contact Center behandelen vervolgens met u de vraag als deze met informatie en/of advies is te beantwoorden.

Kan uw hulpvraag niet door middel van informatie en advies opgelost worden, dan kan uw hulpvraag voor verdere behandeling overgedragen worden aan een van de regiokantoren. Deze bevinden zich in Amsterdam, Deventer, Groningen, Rotterdam, Utrecht, en Weert. U krijgt daarvoor dan een intake-formulier toegestuurd. Samen met de benodigde stukken stuurt u het door u ingevulde intake-formulier naar het betreffende regiokantoor. Stuurt u vooral geen originele stukken mee, maar altijd kopieën. De beslissing om wel of niet de kwestie voor verdere behandeling over te dragen aan het regiokantoor is altijd aan u. Zolang het regiokantoor namelijk uw intake niet ontvangen heeft, gaat de verdere behandeling niet van start.

In het geval dat uw probleem is ontstaan voor de datum waarop u lid werd, gaat onze belangenbehartiging niet verder dan het geven van informatie en advies. Voor eventueel nadere bemiddeling en procederen zult u zich dan in verbinding moeten stellen met een andere juridisch dienstverlener, zoals bijvoorbeeld Het Juridisch Loket.

De spelregels over en weer

Na ontvangst van uw intake op het regiokantoor krijgt u een ontvangstbevestiging met daarin de mededeling wie de behandelaar van uw kwestie is. Deze behandelaar neemt vervolgens zo spoedig mogelijk contact met u op. Hij/zij bepaalt dan in overleg met u wat de handigste aanpak is, wat er van u wordt verwacht, wat wij voor u zullen doen, en wat de eerstvolgende stap richting de oplossing zal zijn.

Het is van belang dat u tijdens de behandeling van uw kwestie alle informatie die op uw kwestie betrekking heeft tijdig aan ons door geeft. Bijvoorbeeld wanneer uw tegenpartij alsnog uw vordering heeft betaald. Alleen dan kunnen wij uw belangen optimaal behartigen en onnodig procederen voorkomen. Uiteraard mag u ook van ons verwachten dat wij u op de hoogte houden van de voor uw kwestie relevante ontwikkelingen.

Zolang u uw kwestie bij ons in behandeling heeft gegeven mag u over de kwestie niet zelf actie ondernemen richting de werkgever of instantie waar u een meningsverschil mee heeft, tenzij dit met uw belangenbehartiger is afgesproken. Omgekeerd zal uw behandelaar ook geen actie ondernemen zonder eerst met u te overleggen. Wanneer uw behandelaar van oordeel is dat er op enig moment in het behandelingstraject geen redelijke kans meer aanwezig is om het door u gewenste resultaat te behalen, zijn wij genoodzaakt onze dienstverlening te

staken. Uw behandelaar zal u hierover zo snel mogelijk informeren en zo nodig termijnen veiligstellen, zodat u voldoende gelegenheid heeft desgewenst voor eigen kosten een andere belangenbehartiger te zoeken. Ook staan wij u niet meer bij als u tegelijk met onze behandeling een andere belangenbehartiger heeft ingeschakeld, of wanneer uw lidmaatschap is beëindigd. Tot slot zijn wij genoodzaakt de behandeling van uw kwestie op te schorten ingeval van contributie-achterstand.

Zijn er kosten verbonden aan de juridische bijstand van Abvakabo FNV?

Op grond van uw lidmaatschap van onze vakbond is de rechtshulp die u van ons krijgt kosteloos. Wij zorgen er niet alleen voor dat u wordt bijgestaan door een ter zake deskundige behandelaar, maar nemen ook alle kosten voor onze rekening die verbonden zijn aan het voeren van een procedure (deurwaarderskosten, griffierechten en dergelijke). Wanneer het echter mogelijk is deze kosten voor rechtshulp en procesvoering op derden te verhalen, zoals uw werkgever of uitkeringsinstantie, dan stemt u ermee in dat de vergoeding voor deze kosten toekomt aan Abvakabo FNV.

Daarnaast kunnen door ons gemaakte kosten bij u in rekening gebracht worden voor zover deze kosten een gevolg zijn van het feit dat u ons door eigen toedoen onvolledig of onjuist heeft geïnformeerd en wij – als wij eerder op de hoogte waren geweest – de kosten niet hadden hoeven maken.

Klachtenregeling

Wij zetten ons in om goede resultaten voor onze leden te boeken. Mocht u onverhoopt toch niet tevreden zijn over de wijze waarop uw kwestie behandeld wordt/is, verzoeken wij u om uw ongenoegen eerst kenbaar te maken aan uw behandelaar en vervolgens de betreffende leidinggevende. Indien deze niet in staat zijn uw ontevredenheid weg te nemen, kunt u een gemotiveerde klacht indienen bij:

Abvakabo FNV
Afdeling Klachtencoördinatie
Postbus 3010
2700 KT Zoetermeer
of via het klachtenformulier op www.abvakabofnv.nl

Een medewerk(st)er van de afdeling klachtencoördinatie zal uw klacht onderzoeken en beantwoorden. Tegen dit antwoord kunt u bezwaar indienen bij de klachtencommissie individuele belangenbehartiging. Deze klachtencommissie is bevoegd kennis te nemen van uw klacht voor zover het financiële belang van uw zaak niet het eigen risico te boven gaat van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering, die Abvakabo FNV voor haar medewerkers heeft afgesloten. Het advies van de klachtencommissie is bindend.

Wij vragen in het bijzonder uw aandacht voor het volgende. Wanneer u niet tevreden bent over de uitleg en toepassing van onze algemene voorwaarden, onze inschatting van de haalbaarheid van uw kwestie of de manier waarop wij uw kwestie behandelen, staat het u uiteraard vrij een andere belangenbehartiger in de arm te nemen. De kosten die hieraan zijn verbonden worden in de regel niet door Abvakabo FNV vergoed. Onze klachtenregeling is op te vragen bij:

Abvakabo FNV
Afdeling postkamer
Postbus 3010
2700 KT Zoetermeer
of via www.abvakabofnv.nl

Machtiging

Met het in behandeling geven van uw kwestie aan Abvakabo FNV gaat u akkoord met onze Algemene Voorwaarden en deze Spelregels. Daarmee machtigt u ons om namens u op te treden. Nogmaals, dat zal altijd in overleg met u gebeuren. Dat geldt bijvoorbeeld voor optreden tegen uw werkgever of een instantie. Maar u kunt ook denken aan het namens u innen van eventuele proceskosten. Zoals in onze Algemene Voorwaarden staat bent u immers gehouden om proceskosten aan ons te vergoeden voor zover deze op een ander verhaald kunnen worden.

Instellingen eisen meestal dat wij een schriftelijke machtiging overleggen bij zaken als het opvragen medische gegevens, het voeren van een rechtelijke procedure, en uitkeringskwesties met de UWV. In dat geval zal uw behandelaar u een machtiging toesturen met het verzoek die ondertekend terug te sturen. Zonder zo'n schriftelijke machtiging kunnen wij dan niet goed voor u optreden.